

Anno 10, numero 32
aprile 2014
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

EDITORIALE

Editoriale

pag. 1

Il peer supporting come azione di gestione degli effetti di eventi traumatogeni: resoconto di una esperienza realizzata per il personale di Nuovo Trasporto Viaggiatori

pag. 2

La valorizzazione del "pari" nel campo della sicurezza e della gestione dello stress determinato da particolari condizioni di lavoro,

pag. 7

Alla ricerca di forti emozioni.

pag. 10

Lecture

Pag. 12

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale

Lucia De Antoni

Redazione:

Immacolata Costanzo,

Daniele Gasparini, Elisiana

Paradisi, Dominella

Quagliata, Gianluigi Roscini.

Il numero 32 di PdE può considerarsi una sorta di numero monografico che riprende e attualizza una riflessione sul peer supporter avuta con il numero 6 della rivista e ripresa nel numero 17 del dicembre 2009.

Nel 2006 ponevamo la necessità di focalizzare l'attenzione degli addetti ai lavori sull'importanza di questa figura, nel 2009 parlavamo del "pari" in emergenza, valorizzandone il ruolo nella Polizia di Stato.

Ora, a distanza di 8 anni, siamo in grado di proporre alla discussione un importante caso aziendale che si sta realizzando presso Nuovo Trasporto Viaggiatori.

Lo facciamo con un articolo di Clelia Albino Antonio Zuliani e Ilaria Alfonso. Due formatori e la responsabile inserimento gestione e sviluppo del personale di NTV.

Pur tuttavia, come ci ricorda il secondo articolo della rivista la figura del "pari" può essere valorizzata ben là di come stata immaginata per le situazioni di emergenza e fungere da importante risorse per la promozione della sicurezza e la gestione di situazioni che, pur non giungendo alla soglia dell'emergenza, possono determinare uno stress lavorativo significativo.

Il terzo articolo, di Lucia De Antoni, ci porta in un mondo poco esplorato: quello di coloro che sentono il bisogno di ricercare forti emozioni anche a discapito della sicurezza e dell'incolumità personali.

Ricordo agli abbonati che possono accedere all'area "Club House" loro riservata nel sito www.studiozuliani.net. Nell'area potranno trovare tutti i numeri di PdE, studi e articoli prodotti dagli specialisti dello Studio.

Buona lettura

Antonio Zuliani

Spedite n° 3.800 copie

IL PEER SUPPORTING COME AZIONE DI GESTIONE DEGLI EFFETTI DI EVENTI TRAUMATOGENI: RESOCONTO DI UNA ESPERIENZA REALIZZATA PER IL PERSONALE DI NUOVO TRASPORTO VIAGGIATORI

DI CLELIA ALBINO*, ANTONIO ZULIANI, ILARIA ALFONSO**

In questo contributo intendiamo resocontare di uno specifico dispositivo di intervento realizzato per attivare e sviluppare la figura del peer supporter presso il primo operatore privato italiano sulla rete dell'Alta Velocità, trattando la cornice teorica in cui si genera e le modalità secondo cui è stato realizzato.

Si tratta di una esperienza in progress, rispetto alla quale risulta centrale il commitment della Direzione per il Personale, consolidato a partire dal bisogno rilevato di offrire ulteriori azioni di supporto emotivo ai dipendenti esposti a situazioni potenzialmente critiche.

La cornice teorica

Vi sono una serie di situazioni quotidiane nelle quali prestiamo aiuto ad un'altra persona: un'indicazione stradale, la raccolta e la consegna di un oggetto caduto e così via. Si tratta di gesti legati alle regole di buona convivenza in cui l'aiuto reciproco viene dato per scontato tanto che spesso non lo notiamo neppure e dimentichiamo subito ciò che è accaduto. Caso mai notiamo l'assenza di questo aiuto e reagiamo negativamente se non ci viene fornito.

Si tratta di una realtà che appare tanto più significativa quando svolgiamo lavori con alta intensità emotiva o che ci confrontano con obiettivi sfidanti, all'interno di gruppi in cui ci sono persone conosciute e con le quali esiste un rapporto continuativo.

Proprio in queste realtà si realizzano circostanze nelle quali una persona decide di dare o di offrire aiuto, oppure decide di chiederlo: in questo caso si apre la *possibilità* che si crei una relazione di aiuto, perché non sono le regole sociali ad entrare in gioco, ma la *scelta personale*.

Il Peer support è una forma di aiuto che va nella direzione sopra indicata perché viene

offerta da una persona che condivide aspetti comuni con colui alla quale è offerta. Ad esempio: il lavoro, l'esperienza diretta di una particolare situazione o evento, la familiarità con un particolare stressore, e così via. (World Health Organization. *Peer Support Programs in Diabetes*. 2007).

Attualmente il peer support è ampiamente utilizzato in programmi formali e informali, e procura benefici agli individui partecipanti, ai peer supporter, ai servizi di salute e alla comunità circostante (Solomon, 2004), e all'organizzazione all'interno della quale il supporto viene fornito.

Per gli individui il peer support incrementa il numero di relazioni sociali, fornisce formazione, supportando strategie di coping funzionali oltre che informazioni sulle risorse disponibili al di là del peer supporter. A sua volta i peer supporter sperimentano un senso di empowerment nell'aiutare gli altri (Hibbard e coll., 2002).

Come afferma l'Australian Centre for Posttraumatic mental Health (2011), il peer support rappresenta un tentativo di operationalizzare il supporto sociale all'interno di strutture organizzative. In tale ottica, in caso di eventi critici, i peer rappresentano una risorsa importante di supporto ad esempio quando l'aiuto dei

professionisti non è percepito come accessibile o disponibile.

Rispetto all'efficacia del peer supporter si segnala la revisione condotta dai Defence Centers of Excellence for Psychological Health and Traumatic Brain Injury (DCoE - 2011) sulla letteratura scientifica in materia.

Lo studio mette in luce molte evidenze di comprovato successo basate principalmente su dati aneddotici: In altre parole vi è una significativa percezione su positività pur mancando una prova sperimentale. D'altra parte appare molto difficile differenziare il lavoro del peer da quello di tutti gli altri elementi che l'organizzazione mette in atto per la tutela del benessere dei suoi membri. Questo conferma come la figura del peer acquisti la sua validità solo se inserita all'interno di un sistema organizzativo progettato e sostenuto per la tutela del personale, perdendo, al contempo, ogni validità se visto come risposta estemporanea.

Esperienze realizzate di peer supporting

Due importanti ricerche condotte da StudioZuliani (rispettivamente sui Vigili del Fuoco e sugli agenti di Polizia Locale) hanno evidenziato che i singoli operatori, quando si trovano a vivere situazioni particolarmente critiche sia nei riguardi di eventi professionali, sia per il contatto con momenti critici e di emergenza tendono a raccontare la cosa e a chiedere un supporto ai colleghi piuttosto che ai superiori o a tecnici all'uopo designati, come medici o psicologi.

L'idea di fondo che ha mosso il nostro lavoro è stata quella di non ostacolare questo processo naturale, bensì di valorizzarlo fornendo ad alcuni soggetti, particolarmente disponibili e sensibili, un minimo di competenze per svolgere questa azione di supporto nel modo migliore possibile.

Questa impostazione nasce dalla constatazione che anche gli eventi più drammatici non sono forzatamente fonti di trauma psichico per chi li vive, anche se va sempre considerato il loro potenziale traumatogeno. Ma se focalizzare l'attenzione sul trauma chiama inevitabilmente in causa la "malattia" e quindi l'intervento di specialisti della salute mentale, il considerare l'evento traumatogeno focalizza l'attenzione sulla sofferenza che la persona vive e sulla necessità di fornirle un supporto affinché possa mettere in azione la sua resilienza al fine di risollevarsi dalla sofferenza e di dare un senso a ciò che ha vissuto.

Funzionare da "tutore" della resilienza è, a nostro parere, una delle competenze del peer supporter. Questo in linea con quanto afferma Cyrulnic che vede nell'ambiente dove si trova a vivere la persona colpita due fondamentali "aiuti":

- la possibilità che la persona si senta compresa per la sua sofferenza e,
- la possibilità che la "narrazione" che l'ambiente circostante fa dell'esperienza sia coerente con quanto il soggetto sente di aver vissuto. Troppo spesso accade che il gruppo o l'ambiente di lavoro dia una lettura o troppo enfatica o troppo sminuente a quanto un suo membro ha vissuto mettendolo, quindi, nella condizione di non riuscire a darle una equilibrata valutazione.

Il peer supporter in Nuovo Trasporto Viaggiatori

Nel corso di un viaggio ferroviario si possono manifestare alcuni eventi critici capaci di colpire psicologicamente sia il personale di Ntv, sia i clienti.

Tra questi possiamo annoverare:

- incidente ferroviario per cause naturali quali smottamenti, frane, ecc.;
- investimento o suicidio;
- grave malore di un passeggero;
- fermo macchina con passeggeri a bordo.

Al di là delle risorse disponibili e delle capacità tecniche messe in atto, il personale sarà sottoposto a una forte condizione di stress fino ad arrivare a vivere esperienze traumatogene. Si parla di eventi traumatogeni perché nessun avvenimento provoca necessariamente un trauma in tutte le persone coinvolte, possono condurre le persone a vivere intensi disagi psicologici, che alterano pesantemente la qualità della loro vita e, se non attentamente prese in considerazione, anche a disturbi psichici (solo in questo caso si può parlare di trauma psicologico).

Si tratta di situazioni che chiedono al personale sia di affrontare situazioni emotivamente complesse, come quella del contatto, in taluni casi, con la morte, sia di saper fornire ai clienti un supporto comunicativo efficace.

Proprio per la delicatezza di questa funzione, ma non è la sua unica funzione, la scelta dei candidati a ricoprire tale ruolo non è stata lasciata al caso. Sono stati identificati alcuni criteri di massima che hanno permesso all'Azienda di compiere una prima selezione. Tra essi segnaliamo:

- livello di esperienza nell'ambito di lavoro della popolazione target;
- saper lavorare in squadra;
- essere rispettato dai propri colleghi;
- possedere una disponibilità alle relazioni umane genuina e spontanea;
- sensibilità rispetto ai problemi degli altri e possesso di abilità empatiche e di ascolto;
- capacità di mantenere la riservatezza sulle informazioni senza cadere nel bisogno di "raccontare" agli altri ciò che si è venuti a sapere;
- il fatto che il candidato sia conosciuto come una persona alla quale i colleghi già si rivolgono informalmente per informazioni e/o consigli;
- buone capacità nella gestione di situazioni problematiche e comportamento dimostrato durante gli eventi critici che possono essersi

presentati anche durante la fase di addestramento;

- qualità delle motivazioni espresse nel proporre la propria candidatura;
- non avere attualmente problemi di abuso di sostanze o disagio psicologico.

Al gruppo, così selezionato, è stato proposto un dispositivo di intervento articolato in due fasi tra loro inscindibili: un corso di formazione/selezione e una supervisione permanente.

Il corso di formazione/selezione, della durata di 16 ore articolate in due giornate consecutive ha avuto l'obiettivo di fornire ai partecipanti:

- una comprensione e una consapevolezza sul ruolo loro richiesto come peer supporter dei colleghi
- l'acquisizione di conoscenze relative alle reazioni attese da parte di persone coinvolte in eventi critici
- l'acquisizione di competenze relative alla messa in atto di una relazione di aiuto che, partendo dall'ascolto, si articolasse nella capacità di far sentire la persona compresa e sostenuta nel suo personale e autonomo percorso di superamento dell'evento critico vissuto. Di qui la funzione già accennata di *tutori della resilienza*.

Alla fine del corso i partecipanti sono stati invitati, anche attraverso il confronto con i formatori, a condurre un'analisi relativa alla loro disponibilità e idoneità a svolgere la mansione di peer per i colleghi dell'azienda.

L'attività di supervisione, prevista con scadenza semestrale, è assolutamente essenziale alla completezza del progetto perché finalizzata allo sviluppo di capacità e consapevolezza sul ruolo di peer supporter che vanno mantenute in vita attraverso una costante analisi delle esperienze vissute nello svolgimento del ruolo e con la possibilità di focalizzare e approfondire temi, strategie di intervento e difficoltà emerse. Senza questa attività di supervisione si rischia da un lato di esporre il peer a situazioni emotivamente

troppo pesanti e dall'altro di indurlo ad assumere ruoli para-terapeutici assolutamente distanti dal suo mandato, anche se assunti inizialmente per il desiderio di aiutare i collega che ha chiesto aiuto.

In questa direzione è funzione del peer, quando se ne ravvisino le condizioni con colleghi in particolare difficoltà, coadiuvare la decisione di rivolgersi a uno specialista della salute mentale per un supporto professionale.

Accanto alla funzione di sostegno il peer ha anche la possibilità di cogliere e intercettare il sorgere di condizioni di disagio che stanno emergendo all'interno del luogo di lavoro, la cui segnalazione sarà di indubbia utilità per intervenire tempestivamente in ordine al mantenimento di una ragionevole condizione di benessere generale.

Riflessioni sull'intervento in progress

Confrontarsi con dinamiche emotive complesse non è mai un percorso semplice: possono emergere dubbi sulla propria capacità di svolgere con sufficiente appropriatezza un ruolo di sostegno o di semplice conforto per l'altro, riconoscendo di non essere degli specialisti della salute mentale, di non avere mai acquisito o perfezionato in specifici percorsi accademici gli strumenti necessari per esercitare un ascolto aperto, sincero e soprattutto utile.

Il ruolo dei formatori in questo intervento è stato dunque particolarmente concentrato nel rassicurare e far focalizzare i futuri peer rispetto alle loro personali abilità, alla propria sensibilità, e a fornire contenuti ed informazioni semplici per sostenerli all'interno di scenari traumatogeni; in altre parole si è valorizzato il loro ruolo di "colleghi propensi alla relazione di aiuto", andando peraltro a rinforzare funzioni che gli stessi, attualmente già ricoprono nel gruppo di riferimento.

La prospettiva del gestore di risorse umane riguardo le implicazioni psicologiche nella gestione ferroviaria: azioni formative e interventi di supporto

di Ilaria Alfonso

Nel corso delle numerose politiche di rinnovamento del servizio ferroviario italiano la sicurezza è sempre stata una priorità imprescindibile: anche in Ntv la sicurezza risulta un aspetto centrale, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici e regolamentari, sia per quanto riguarda la componente umana, ovvero la tutela della salute e del benessere delle risorse all'interno dell'organizzazione.

La Direzione per il Personale in Ntv, dal 2008 ad oggi, si è dedicata alla progettazione di percorsi formativi in linea con i fabbisogni delle diverse famiglie professionali aziendali, alle politiche di sviluppo e di crescita delle risorse interne e all'analisi della soddisfazione e del clima.

Nonostante ciò, non sempre si è in grado di cogliere i bisogni latenti e programmare le necessarie azioni formative con il giusto anticipo, in quanto la componente dell'imprevisto soprattutto in un contesto come quello ferroviario, spesso determina degli eventi che richiedono azioni risolutive nell'immediato.

In occasione del primo investimento ferroviario, per esempio, ci siamo trovati a dover gestire una emergenza non solo sotto il profilo strettamente tecnico, ma anche dal punto di vista del supporto psicologico al personale coinvolto. Non avendo a disposizione una procedura ad hoc, né personale specificamente addestrato alla gestione delle dinamiche psicologiche correlate a tali emergenze, in prima battuta è stato gestito l'evento attraverso il coinvolgimento del Responsabile diretto del personale coinvolto, degli Istruttori (in quanto conoscitori della normativa e dei regolamenti di riferimento, nonché delle procedure tecniche) e della Direzione del Personale.

L'esperienza sul campo, la conoscenza delle risorse coinvolte nell'incidente, la capacità di comunicazione ed ascolto hanno permesso di gestire la situazione critica e di fornire in tale occasione il giusto supporto alle persone coinvolte. Tutto ciò, evidentemente, non è sufficiente.

Tale evento ha evidenziato un bisogno latente legato alla gestione degli effetti psicologici che sempre si generano in casi di emergenza derivanti da eventi straordinari: da una disamina della letteratura e dei resoconti delle esperienze di gestione di tali inconvenienti si è deciso di avviare un progetto di **formazione al ruolo di Peer Supporter**, rivolto a macchinisti, istruttori di condotta e di accompagnamento e Train Manager (Capotreno). La seguente popolazione di riferimento è direttamente interessata in caso di inconveniente ferroviario di qualsiasi portata, dall'interruzione per grave inconveniente all'incidente.

Ntv ha deciso pertanto di prestare particolare attenzione ad azioni di formazione mirate ad accrescere la consapevolezza di ruolo e tendenti a rinforzare le risorse di resilience e coping, favorendo il consolidamento di automatismi che alleggeriscono l'impegno psicologico. Senza un'adeguata preparazione agli eventi critici, gli effetti ansiogeni potrebbero rivelarsi di ostacolo, sia durante che dopo l'emergenza stessa. Risulta inoltre di fondamentale importanza favorire la circolazione delle informazioni, l'ascolto ed il confronto tra le persone interessate, ed in particolare istituire delle figure riconosciute dai colleghi come portatrici non solo di una sensibilità personale ed esperienza sul campo, ma anche di una specifica formazione che li renda maggiormente preparati a supportare i peer nell'affrontare ed elaborare situazioni di forte coinvolgimento emotivo. Trattandosi di una popolazione aziendale molto giovane, sulla base dei criteri individuati dalla consulenza, abbiamo selezionato tra 130 macchinisti un gruppo di

5 macchinisti (personale di condotta), 4 istruttori (2 di condotta e 2 di accompagnamento) e 7 Train Manager Tutor (personale di accompagnamento) da avviare ad un percorso formativo e di supervisione nell'ambito del Progetto "Formazione e supervisione al ruolo Peer Supporter".

I vantaggi di tale dispositivo di formazione ed intervento sono identificabili a vari livelli:

- una efficace gestione del disagio emotivo nell'immediato e un conseguente ripristino dell'operatività della risorsa
- la protezione verso l'insorgenza di problematiche psicologiche del personale coinvolto nell'evento
- un chiaro messaggio di interesse che l'azienda manda al proprio personale verso la tutela del benessere e della salute e di supporto in un momento di difficoltà;
- il miglioramento della qualità delle relazioni tra colleghi.

Le attività di formazione e di supervisione, nel momento in cui scriviamo, sono ancora in corso.

Un primo riscontro positivo dell'utilità del ruolo del Peer Supporter in azienda è stato riscontrato in occasione di un evento critico intercorso qualche mese fa: in tale situazione, il personale formato al ruolo di peer supporter è intervenuto rendendosi disponibile per un incontro informale con il personale di macchina coinvolto nell'incidente. Tale intervento è stato apprezzato e si è dimostrato efficace.

In futuro, l'intenzione dell'azienda è consolidare i contenuti formativi, rendendoli sempre più in linea con le proprie esigenze, proseguire l'attività di supervisione dei gruppi già formati quale spazio di condivisione in itinere e di gestione delle criticità.

Essendo l'impresa ferroviaria un contesto fatto di norme e procedure, standard e regolamenti, ci chiediamo se anche una attività che nasce con una finalità di tipo informale e di supporto emotivo, per risultare maggiormente efficace, debba essere

inserita allo stesso modo all'interno di una 'procedura' o se, al contrario, possa risultare sufficiente la promozione della cultura del supporto in situazioni post traumatogene oltre che una solida consapevolezza di ruolo.

Bibliografia

Australian Centre for Posttraumatic mental Health (2011). Development of guidelines on peer support using the Delphi methodology, ACPMH. Università di Melbourne www.acpmh.unimelb.edu.au

Cyrulnik B., (2001), I brutti anatroccoli, Frassinelli, Milano, 2002

Defence Centers of Excellence for Psychological Health and Traumatic Brain Injury (2011). Best Practices Identified For Peer Support Programs. Final Report. Disponibile presso: www.dcoe.health.mil

Hibbard M, Cantor J, Charatz H. Peer support in the community: Initial findings of a mentoring program for individuals with traumatic brain

injury and their families. *Journal of Head Trauma Rehabilitation*. 2002; 17(2): 112–131.

Available at:

http://journals.lww.com/headtraumarehab/Abstract/2002/04000/Peer_Support_in_the_Community_Initial_Findings_of.4.aspx

Solomon P.L. Peer support/peer provided services: Underlying processes, benefits, and critical ingredients. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2004; 27: 392–401. Available at: http://www.parecovery.org/documents/Solomon_Peer_Support.pdf

World Health Organization. Peer Support Programmes in Diabetes: Report of a WHO Consultation 5-7 November 2007. Geneva, Switzerland: WHO; 2008.

(*) Clelia Albino: psicologa psicoterapeuta, consulente per le risorse umane.

(**) Ilaria Alfonso: responsabile inserimento gestione e sviluppo del personale di Nuovo Trasposto Viaggiatori

LA VALORIZZAZIONE DEL "PARI" NEL CAMPO DELLA SICUREZZA E DELLA GESTIONE DELLO STRESS DETERMINATO DA PARTICOLARI CONDIZIONI LAVORATIVE.

di Antonio Zuliani
con il contributo documentale di Donatella D'Antoni

Negli articoli precedenti si è ben evidenziata la figura del peer supporter a supporto di colleghi che hanno vissuto situazioni critiche o di emergenza sul luogo di lavoro, ma la tendenza al mutuo aiuto e al reciproco rinforzo possono rilevarsi utili anche in altre circostanze.

Uno dei motivi che fondano l'efficacia del "pari" è relativo alla fiducia che i colleghi ripongono in lui. Un recente studio (Resnick e Rosenheck, 2008) ha comparato i programmi "Vet-to-Vet", di peer educazione e di peer support con i servizi di assistenza che non prevedono l'utilizzo del "pari". L'indagine ha evidenziato che coloro che

avevano ricevuto il supporto dai "pari" presentavano maggiori risultati nel funzionamento generale, nell'empowerment e nella fiducia in sé. Norris e Stevens (2007) hanno mostrato come il supporto sociale che offre incoraggiamento e protezione può aumentare le capacità di un individuo di

affrontare un evento potenzialmente traumatico.

I Centers of Excellence for Psychological Health and Traumatic Brain Injury hanno pubblicato un lavoro di revisione in letteratura dal titolo "Best Practices Identified For Peer Support Programs. Final Report" (2011). Tale documento analizza 13 programmi di peer support rivolti al personale delle forze dell'ordine americane e al personale di primo soccorso.

Dalla ricerca emergono quattro modelli, che di seguito presenteremo secondo la nostra esperienza e visione tecnico-scientifica:

1. Peer mentor
2. Support group
3. Peer educator
4. Community health worker

Un programma di peer-to-peer può applicare e combinare questi modelli e modalità in vari modi, includendo la possibilità di un supporto on-line o telefonico, offrendo più di una opzione ai partecipanti.

Il Peer Mentor

Il mentor è la figura che più si avvicina a quella descritta negli articoli precedenti e, in genere, incontra singolarmente la persona. L'interessato ad un supporto può scegliere un mentor tra un gruppo di peer supporter adeguatamente formati.

In tutti i modelli, il ruolo del peer mentor è quello di offrire l'esempio positivo di chi ha già sperimentato la stessa o vissuto una situazione o un problema simile.

Un ulteriore esempio di questo modello di lavoro può essere quello al quale è sempre più spesso chiamato il sindacalista che si trova a supportare il lavoratore, al di là delle problematiche strettamente contrattuali, a causa del disagio e delle preoccupazioni circa il futuro lavorativo, anche in relazione al peggioramento del clima aziendale sempre

più diffuso. In questa direzione StudioZuliani ha attivato un progetto sperimentale con FABI Vicenza.

Il Support Group

Secondo questo modello l'intervento di supporto viene condotto in forma non episodica, ma continuativa da uno psicologo e da un peer-leader, che è un peer adeguatamente formato e supervisionato. Preferibilmente il peer leader assume la funzione di co-conduttore nel gruppo guidato dallo psicologo. La presenza del "pari" è molto utile perché favorisce la condivisione dei linguaggi e delle cultura organizzativa che possono sfuggire allo psicologo se non appartiene, come spesso accade, all'organizzazione, a favore della quale è chiamato ad intervenire.

Il gruppo tipicamente include non più di 10-15 persone che si incontrano secondo una programmazione regolare, ad esempio, una volta al mese. A seconda della struttura del gruppo, i partecipanti possono prendere parte agli incontri in maniera regolare o anche discontinua.

I partecipanti al gruppo hanno l'opportunità di condividere il percorso di riattivazione della resilienza personale confrontando le strategie di coping con altre persone che stanno attualmente affrontando una situazione simile.

Inoltre, gli incontri possono servire come "spazio" di contatto con il professionista psicologo o, inizialmente, con il peer leader al fine di verificare la necessità di un percorso individuale di elaborazione della situazione critica affrontata.

Il Peer Educator

Con questo modello di lavoro ci spostiamo dal campo della gestione degli eventi critici vissuti a quello più tipicamente legato alla prevenzione.

Il focus del modello non prevede la trasmissione di saperi o strumenti psicologici, bensì ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza delle situazioni emotive che si possono vivere nel corso di una situazione critica in ambito lavorativo.

Uno o più "pari" conducono dei corsi riguardo la gestione delle situazioni più critiche che riguardano la sicurezza e le situazioni potenzialmente pericolose che si possono incontrare nel corso dell'attività lavorativa. Accanto all'attività di istruzione, il "pari" funge da costante riferimento per i colleghi diventando un vero e proprio promotore della sicurezza.

Si tratta di un modello che può essere estremamente utile al fine di accrescere la consapevolezza e l'attenzione ai temi della sicurezza sul lavoro (vedi modello di collaborazione tra StudioZuliani e Hirelia) la cui incidenza è spesso determinata da aspetti non tanto tecnici quanto cognitivi e comportamentali.

Il Community Health Worker

Questo modello vede il "pari" agire come "ponte" tra una persona e il sistema sociale e sanitario quando si pone il tema di una costante e corretta educazione alla salute e, comunque, quello di facilitare l'accesso ai servizi da parte di cittadini particolarmente "fragili".

Questo modello si focalizza meno sul vero e proprio peer support, ma mira più a fornire informazioni adeguate e ad aprire "possibilità". Sebbene questa figura possa non condividere una specifica condizione o situazione con la persona, può condividere alcuni fattori culturali con la popolazione target.

Conclusioni

Appare evidente da questa breve presentazione, che si limita a far riferimento

alle modalità sperimentate dall'autore di utilizzo dei "pari" nelle azioni di miglioramento delle condizioni di sicurezza e di attenuazione delle conseguenze derivanti dall'esposizioni a situazioni critiche, che questa figura è di decisiva importanza.

Occorre lavorare ulteriormente per raffinarne la funzione, ricordando che, per essere efficace, non confonderne il ruolo (è di decisa importanza che i "pari" in molti dei contesti sopra descritti operino sotto la decisiva supervisione dei psicologi) e estenderne la presenza la ricerca deve continuare.

Una ricerca relativa agli strumenti per il lavoro dei "pari": una sorta di "cassetta degli attrezzi" da consegnare loro e sui nuovi campi di impiego che possono aprirsi. StudioZuliani sarà, come sempre, in prima linea.

Bibliografia

Defence Centers of Excellence for Psychological Health and Traumatic Brain Injury (2011). Best Practices Identified For Peer Support Programs. Final Report. Disponibile presso: www.dcoe.health.mil

Norris F.H., Stevens S.P. (2007). Community resilience and the principles of mass trauma intervention. *Psychiatry*, 70(4), 320-328

Resnick S.G., Rosenheck R.A. (2008). Integrating peer-provided services: A quasi-experimental study of recovery orientation, confidence and empowerment. *Psychiatric Services*, 59(11), 1307-1314

ALLA RICERCA DI FORTI EMOZIONI

DI LUCIA DE ANTONI

Specialmente in questi ultimi anni si parla molto di "sport estremi", associandoli al termine "rischio" e a ciò che viene chiamato "sensation seeking". Come si intrecciano questi aspetti?

Cosa si intende quando parliamo di "sport estremi"? Se ne parla molto ma non sembra così facile farne un elenco completo. Ne fanno parte comunque discipline praticate ormai da molti anni e alcune più recenti, come per esempio il paracadutismo, il motocross, il kitesurf, il canoeing, il torrenteing, il bungee jumping, l'hydrospeed, il downhill, il globe-riding, l'arrampicata libera, il parcour, ecc.

Ma che cos'è quindi uno sport estremo? Nel mondo del web esistono moltissimi siti dedicati, dai quali si ricava in linea di massima questa definizione "si definisce sport *estremo* uno sport che riesce a portare al limite delle capacità fisiche, al massimo delle difficoltà, ad una vera e propria sfida di quelle che sono le leggi fisiche che regolano l'universo, attività che, nel migliore dei casi, suscitano fortissime emozioni al massimo dell'adrenalina. Molto spesso mettono a rischio l'incolumità di chi li pratica perché sono molto pericolosi". E' necessario sottolineare che, accanto a questa definizione, viene riportato che "per praticare questo genere di sport estremi, nati inizialmente come attività di tipo ludico e poi mano a mano diventate attività per pochi coraggiosi, è necessario affrontare un'adeguata preparazione tecnica e fisica che permetta di affrontare il previsto e l'imprevisto".

In questa e altre definizioni emergono quindi termini come "emozioni", "rischio", "adrenalina", e spesso chi pratica sport estremi viene visto (non dai suoi colleghi) in maniera negativa, come una persona non equilibrata, che sente la necessità di andare

incontro a rischi non necessari, che non si preoccupa per la propria famiglia e i propri amici. Ciò emerge anche dai post di molti forum (specialmente da visitatori di sesso femminile!). Dato reale è che sempre più persone ad oggi praticano queste attività, e che l'esatta natura di ciò che costituisce uno sport estremo è ancora poco chiaro.

La loro relazione con le sensazioni è comunque evidente, infatti lo sport estremo viene spesso associato a quel particolare tratto di personalità chiamato "sensation seeking", così come viene definito da Zuckerman attraverso le sue ricerche (1994), cioè "la ricerca di esperienze intense e nuove, con la disponibilità a correre dei rischi fisici, sociali, legali e finanziari pur di ottenerle". E' un tratto di personalità estremamente interessante che ha effetti in molti aspetti della nostra vita e incide sulla preferenza, per esempio, che ognuno di noi ha per determinate attività piuttosto che altre, su quali sport o lavori scegliamo. I tratti di personalità sono proprio tra quelle caratteristiche che ogni singolo individuo mantiene più stabili nel tempo e spiegano la regolarità dei comportamenti e di come le persone reagiscono alle varie situazioni.

E il rischio? Il concetto di rischio ha sempre avuto caratteristiche negative, in quanto viene etichettato in maniera negativa ciò che non è misurabile e controllabile. Oggigiorno, nella società moderna, ci si concentra molto invece su come poter fare per "ridurre i rischi". Più che evitare il rischio ci si sforza di conoscerlo approfonditamente per poterlo così gestire in modo più efficace. Nello sport, il rischio è costituito principalmente dalla possibilità di un danno

fisico e negli sport estremi ciò può coincidere con la possibilità di morire. Ecco anche perché chi li pratica viene considerato un individualista, un "adolescente avventato e impulsivo", partendo sempre dall'assunto che il rischio sia la motivazione principale. In una cultura dove assumersi rischi non strettamente necessari viene considerato senza senso, sembra esserci invece la tendenza alla accettazione del rischio in attività di tipo ricreativo e in chi pratica sport è evidente come il rischio, più che qualcosa da evitare, sia qualcosa che ne fa parte.

A dispetto però di quanto viene comunemente percepito, secondo molte ricerche partecipare a sport estremi richiede molta preparazione e allenamento, oltre che disciplina e controllo. La maggior parte di chi li pratica è molto consapevole dei suoi limiti e delle risorse a disposizione per fronteggiare situazioni chiaramente pericolose, e non vi è l'intenzione di mettere in pericolo la propria vita andando oltre le proprie capacità. Da questa prospettiva, quindi, vengono descritti come consapevoli di se stessi, attenti, disciplinati e con il pieno controllo. Non ricercano l'incertezza o l'incontrollabilità, ma impegnano molto tempo e sforzo per sviluppare e potenziare le loro capacità, programmando in maniera dettagliata e approfondita, prendendo familiarità con tutte le variabili che possono incidere sulla loro attività sportiva (dall'accuratezza dell'equipaggiamento necessario, all'analisi delle condizioni metereologiche). A dispetto della evidenza del rischio hanno fiducia nella loro capacità di negoziare con esso e credono nelle loro abilità di fronteggiarlo. Il considerarsi meno a rischio non è sistematicamente associato a comportamenti lesivi e può riflettere invece proprio una relativa accuratezza nella percezione del rischio da parte della persona.

Questo dovrebbe supportare l'ipotesi secondo cui non è esaustivo analizzare questo fenomeno esclusivamente dal punto di vista del rischio e che "sport estremo" non è esclusivamente e necessariamente un suo sinonimo. Secondo un approccio di questo

tipo, quindi, anche se chi pratica uno sport estremo non si tira indietro dalla possibilità di andare incontro a risultati negativi, ciò non significa che vada "a caccia di rischi".

Questi risultati, emersi da studi in cui si è adottato un approccio anche fenomenologico, analizzano le esperienze raccolte direttamente dalle persone che praticano sport estremi secondo una prospettiva diversa, che non mira a generalizzazioni, ma sottolinea il fatto che chi pratica questi sport può non farlo solo per il rischio. Vi possono essere molti altri fattori che vanno considerati e che invece, proprio per l'esclusiva attenzione al rischio, non vengono valutati.

Chi pratica sport estremi riferisce di provare emozioni molto forti e varie, talvolta addirittura contrastanti come gioia, entusiasmo, paura e ansia, ma anche sensazione di libertà, di padronanza di sé. Non parlano molto di "brivido del rischio" ma piuttosto del senso di calma che provano quando eseguono la loro prestazione e ciò che compiono ai loro occhi appare quasi "normale", seppure riconosciuta molto pericolosa. Non sembrano ricercare apertamente l'approvazione sociale, ma sono concentrati su loro stessi con l'intento di superare degli obiettivi personali che molto spesso sono definiti proprio da loro.

Purtroppo è vero che non sempre chi pratica sport estremi ha già una preparazione sufficiente, e per queste persone l'obiettivo principale è la ricerca dell'eccitazione e di emozioni forti. Queste persone non possono però essere considerate la norma. E' altresì vero che numerose attività sportive cosiddette "estreme" attraggono maggiormente persone che hanno punteggi alti rispetto al tratto di personalità denominato sensation seeking. Ma possedere uno specifico tratto di personalità o modello comportamentale non coincide con l'essere patologico.

Marvin Zuckerman negli anni '60 sviluppò una scala di misura della personalità che

chiamò Sensation Seeking Scale. Secondo lui esiste un tratto di personalità, chiamato appunto "sensation seeking", dove ad alti livelli di punteggio corrisponde un'elevata necessità da parte della persona di vivere esperienze emotivamente molto forti, situazioni molto coinvolgenti, con lo scopo di ottenere una gratificazione accettabile. Il sensation seeking dai ricercatori viene considerato come un bisogno base dell'essere umano. Questo bisogno corre però lungo un continuum, all'interno del quale certe persone hanno un bisogno più alto di sensazioni, mentre altre meno. E' un concetto studiato prima di tutto in ambito clinico psicologico, di psicologia della personalità, psicologia della salute e psicologia della comunicazione e da un punto di vista evoluzionistico la ricerca di nuovi stimoli nell'ambiente circostante è considerato un elemento necessario per la sopravvivenza.

Zuckerman ha però sottolineato che il "sensation seeking" è un tratto di personalità normale, nonostante la sua associazione con i comportamenti a rischio. Per esempio, riveste un ruolo importante in chi esercita determinate professioni, come chi opera

nelle forze dell'ordine, nel corpo dei vigili del fuoco, chi lavora nei Pronto soccorso, lavori quindi che comportano un elevato livello di stress, ambienti dove persone con bassi livelli di sensation seeking non riuscirebbero a lavorare.

Un tratto di personalità non è patologico di per sé, ma lo può diventare a seconda dell'intensità e del modo in cui si esprime. Persone con tratti di sensation seeker possono soddisfare il loro bisogno seguendo una via socialmente accettabile, sviluppando quindi un comportamento adattivo. E secondo Zuckerman in una società c'è bisogno sia di persone con alti livelli di sensation seeking, sia di persone con bassi livelli, "c'è bisogno di chi fa le leggi, ma anche di esploratori come Cristoforo Colombo"!

LETTURE

Antonio Zuliani

I COMPORTAMENTI UMANI NELLE SITUAZIONI CRITICHE E DI EMERGENZA



HIRELIA
editore



Antonio Zuliani
"I comportamenti
Umani nelle
situazioni critiche e
di emergenza"
Hirelia editore,
Milano, 2013

di Attilio Pagano,
Presidente AiNTS

La preoccupazione per l'accadimento di situazioni critiche e di emergenza attraversa

la nostra società ai più diversi livelli. Non solo come specialisti della prevenzione, ma anche come viaggiatori che usano vettori di trasporto privati o collettivi, o come clienti di centri commerciali, o come spettatori di concerti o partite, o come partecipanti a grandi manifestazioni.

Il tratto comune a queste esperienze è l'interazione con organizzazioni complesse. Interazione che potrebbe anche non essere cercata, ma, in qualche modo, subita. Pensiamo alla condizione di chi abita o

lavora in zone raggiungibili dagli effetti di grandi incidenti industriali.

Chiediamoci: che cosa caratterizza le organizzazioni complesse e perché questa caratteristica ha a che fare le emergenze? Il concetto di complessità si riferisce alla possibilità di osservare, in un sistema composto da tante parti legate tra loro da una fitta rete di interazioni e interdipendenze, delle qualità che non sono rintracciabili nelle componenti quando esse vengono separate una dalle altre.

Eppure numerosità delle componenti e ampiezza delle interdipendenze non sono ancora sufficienti per riconoscere la complessità. Dobbiamo usare la distinzione tra complicato e complesso. Un sistema complicato è dato da un insieme di parti interdipendenti che può dare luogo a un numero limitato (e noto!) di comportamenti o prestazioni globali. Un sistema complesso, invece, è dato da un insieme di componenti interdipendenti che può dare luogo a prestazioni non tutte conoscibili sulla base delle proprietà delle singole parti. Questo limite di conoscibilità non sta nella nostra impreparazione o nella mancanza di risorse come il tempo o la capacità di calcolo. Questi sarebbero limiti teoricamente superabili. L'inconoscibilità di tutte le prestazioni di un sistema complesso sta nella intrinseca casualità delle diverse direzioni a cui il sistema potrà indirizzare la propria evoluzione nel suo costante impegno di adattamento alle variazioni del contesto in cui può trovarsi ad agire (Dekker, 2013).

In questa costante tensione all'adattamento con il proprio contesto, i sistemi complessi possono anche mostrare una relazione asimmetrica tra cause ed effetti. Non è affatto detto che, per avere un grande effetto, si debba attendere il verificarsi di una grande causa. Il battito d'ali di una farfalla in Amazzonia può essere causa di un uragano in Giappone. Ovviamente, non possiamo dire che tutti i battiti d'ala provocano uragani (sarebbe una condizione per esercitare la funzione mentale della previsione deterministica). Ma possiamo dire che uno specifico uragano

non sarebbe avvenuto (in quel luogo, in quel momento e in quel modo) se non ci fosse stato anche quel battito d'ala di una farfalla.

Emergenze emergenti

La sicurezza è una qualità emergente dalla complessità delle interazioni e interdipendenze tra le diverse dimensioni di un'organizzazione: struttura, processi, tecnologie e persone.

Anche gli incidenti che possono esitare nelle situazioni critiche e di emergenza sono manifestazioni della complessità di organizzazioni che, per i propri processi produttivi o per la presenza di pubblico, non possono essere totalmente descritte da un modello deterministico.

Per questi motivi, un approccio tecnico normativo può risultare insufficiente sia per la prevenzione che per la gestione delle situazioni critiche e di emergenza.

Approccio normativo, nel nostro discorso, non significa strettamente adempimento di norme di legge o regolamenti, ma, più in generale, significa affidamento a teorie che intendono trattare i fenomeni umani (individuali, organizzativi o sociali) assumendo che gli agenti siano normalmente nelle condizioni di agire con un comportamento razionale orientato alla massimizzazione delle loro convenienze.

In effetti, questa assunzione è irrealistica: gli individui (e, con loro, le organizzazioni in cui essi operano) non sono come dovrebbero essere e non fanno quello che dovrebbero fare secondo quanto previsto dalle teorie normative. Essi sono... come sono. E fanno... quello che fanno.

Dunque, per guidare le scelte di prevenzione e di gestione delle situazioni critiche, più che di teorie normative, abbiamo bisogno di teorie descrittive. Ovvero, abbiamo bisogno di teorie che non presumono di postulare come le persone si devono comportare, ma cercano di tenere conto di come esse si comportano.

Le teorie descrittive tengono conto di ripetute e sistematiche osservazioni. Oggi la

comunità scientifica condivide il fatto che le osservazioni più produttive di teorie sul comportamento umano utili a dare una efficace direzione alle scelte di prevenzione e gestione dei rischi e delle emergenze non si limitano alle superficiali spiegazioni basate sul principio stimolo-risposta, ma cercano di accedere agli antecedenti cognitivi ed emotivi dello stesso comportamento.

Questo perché, anche se la complessità sfugge alla totale prevedibilità, pure essa lascia spazi per provare a governarla. Governare la complessità è possibile, ma a condizione di non cedere all'illusione del controllo deterministico.

Il libro che state per leggere serve proprio ad aiutare a comprendere il comportamento nelle situazioni critiche e di emergenza a partire dai suoi antecedenti cognitivi ed emotivi perché, proprio agendo sui fattori di influenza di tali antecedenti, sarà più probabile prevenire e gestire le situazioni critiche e di emergenza meglio, molto meglio, di quanto si possa fare basandosi sul solo approccio tecnico normativo.

Prepararsi a essere preparati e prepararsi a essere impreparati

C'è un altro vantaggio dalla comprensione del comportamento umano. Proprio la consapevolezza della ineliminabile imprevedibilità come caratteristica della complessità suggerisce che non basta imparare a fare la cosa giusta per ogni circostanza. Può sempre presentarsi una situazione che, per qualche fattore, anche piccolo, porterà a favorire il verificarsi di una circostanza imprevista. Ecco, allora che la preparazione degli operatori addetti alla gestione delle emergenze (e perché non anche della generalità dei lavoratori di una organizzazione complessa?) non dovrebbe limitarsi al riconoscimento delle circostanze e all'adozione di quelli che Antonio Zuliani nel presente volume descrive come gli *script*, i copioni selezionati e fissati nella memoria, delle azioni. L'apprendimento deve dunque anche abbracciare una consapevolezza di

ordine superiore: non solo riconoscere la circostanza in atto, associarvi lo *script* comportamentale corrispondente e metterlo in atto correttamente, ma anche controllare i processi mentali del riconoscimento della circostanza e fare riferimento attivo ai significati degli *script* comportamentali, ovvero agli scopi delle azioni che li compongono, per adattare il proprio comportamento alla variabilità delle circostanze operative.

Dobbiamo ringraziare Antonio Zuliani per questo suo piccolo grande libro che fa convergere le conoscenze psicologiche con le prassi di prevenzione e gestione delle emergenze.

Questo libro è come un tassello di un più grande mosaico. In effetti, forse, una metafora migliore, perché evocatrice di un'immagine più dinamica, è che questo libro è come una formica in un formicaio. Il mosaico-formicaio ci fa accedere a una comprensione delle situazioni di emergenza in cui, per la loro migliore prevenzione e gestione, oltre alle competenze sui comportamenti umani (e i loro presupposti psicologici cognitivi ed emotivi), troveremo le competenze sui comportamenti organizzativi di progettazione sensibile alle esigenze della prevenzione e gestione delle crisi e di coordinamento inter-organizzativo.

Nel primo aspetto, entrano in gioco i sistemi di segnalazione e trattamento dei mancati incidenti e delle situazioni pericolose come motore del miglioramento continuo della prevenzione. Nel secondo aspetto, entrano in gioco le cruciali tematiche della resilienza organizzativa, come, a esempio, la capacità di ridefinire le linee di comando al presentarsi di situazioni anomale. Alla base di queste prestazioni, ci sono le competenze non tecniche, la cui diffusione, tra gli operatori della prevenzione e gestione dei rischi e delle emergenze, l'Associazione italiana Non Technical Skill (AiNTS) pone al centro della propria ragione d'essere e delle proprie iniziative.

Crediamo che questo piccolo (grande) libro di Antonio Zuliani, con cui apriamo la

collana Le formiche, produrrà il grande effetto di un più vasto ripensamento capace di fare uscire la prevenzione dai limiti di un approccio solo tecnico e normativo. Con questa convinzione lo affidiamo alla rielaborazione degli operatori professionali, dei lavoratori e di ogni persona che cerchi di comprendere i fattori alla base del comportamento umano nelle situazioni critiche e di emergenza.